

ANALES DE DOCUMENTACIÓN, N.º 5, 2002, PÁGS. 245-272

EVALUACIÓN DE COLECCIONES EN LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS (I). MÉTODOS BASADOS EN EL ESTUDIO DE LA COLECCIÓN

*Angels Massísimo i Sánchez de Boado**

Facultat de Biblioteconomia i Documentació. Universitat de Barcelona.

Resumen: Se define la evaluación de la colección y se plantean los métodos de trabajo para llevarla a cabo. Se presentan brevemente los principales sistemas de evaluación de las colecciones y se analizan aquellos que se basan en el estudio directo de éstas. Finalmente, se analizan los indicadores y las normativas específicas aplicables a la evaluación de las colecciones de las bibliotecas universitarias en el territorio español.

Palabras clave: Evaluación de colecciones. Bibliotecas Universitarias. Indicadores de calidad.

Abstract: The paper defines collection assessment and explains the methods of made it. Most important systems of collection assessment are described, especially those of them grounded in the direct method of analysis of collections. Finally, the standards and performance indicators for collections at university libraries are studied.

Keywords: University libraries. Collection assessment. Performance indicators.

INTRODUCCIÓN

La American Library Association ha definido la evaluación de la colección como el conjunto de estudios y operaciones que la biblioteca lleva a cabo para comprobar hasta qué punto la colección que ofrece responde a las necesidades de sus principales grupos de usuarios¹ Esta definición pone el acento, más que en el valor de las colecciones en sí mismas, en su funcionalidad, entendida como el mayor o menor grado de adecuación a las necesidades de unos usuarios cuyos requerimientos² de información tenemos previamente estudiados.

La evaluación de la colección, pues, tiene que ver con todos los elementos que configuran la información (materias, soportes, lengua, etc.), puesto que todos ellos influyen en la capacidad de responder o no a una determinada necesidad de información; asimismo tiene que ver con las características de cada documento concreto (contenido, edad,

* massisi@fbd.ub.es

¹ ALA. *Guide to the evaluation of library collections*. Chicago, 1989. 25 p. (Collection Management and Development Series, 2).

² Sobre el concepto de requerimientos de los usuarios y sus relacionados 'demandas', 'necesidades' y 'deseos', es útil la consulta del artículo de Maurice B.Line, "Draft definitions: information and library needs, wants, demands and uses", publicado originalmente en *Aslib Proceedings* 26:2 (February 1974) y reproducido en *Lines of thought: selected papers of Maurice B.Line*, edited by L.J.Anthony. London: Clive Bingley, 1988. p.67 y ss.

presentación, formato, etc.), pues cada uno de esos elementos introduce aspectos que matizan su utilidad y conveniencia reales para los usuarios.

Por otra parte, el proceso de evaluación de la colección se encuentra enmarcado en la evaluación de la biblioteca como servicio. Actualmente, las organizaciones que sostienen las bibliotecas -y, en nuestro caso, las universidades- se interesan en gran manera por analizar y valorar el rendimiento de sus servicios de biblioteca e información, tanto en general como en cada uno de sus aspectos concretos³. Entre esos aspectos concretos, por supuesto, la colección constituye un factor esencial para poder dar el rendimiento deseado, ya que, sin ella, la biblioteca no tiene razón de ser; no obstante, son raros aún, entre nosotros, los estudios evaluativos de colecciones, o de partes de colecciones, concebidos dentro de un proceso general de evaluación del rendimiento del servicio⁴.

Por supuesto, todos somos conscientes de que, hoy día, ninguna biblioteca va a conseguir atender las necesidades de información de sus usuarios limitándose a la colección propia: en realidad, desde antiguo las bibliotecas se han preocupado de proporcionar acceso a los documentos de otras colecciones, primero por la vía del préstamo interbibliotecario y, posteriormente, con las metodologías de obtención de documentos, o de sustitutos del documento, que la tecnología de cada momento iba haciendo posible utilizar. En la actualidad, la existencia de publicaciones electrónicas, por un lado, y las posibilidades que, para las bibliotecas individuales, ha supuesto la creación de consorcios y otros entes de cooperación, por otro, permiten dar nuevos pasos en la puesta a disposición de nuestros usuarios de una colección híbrida cada vez más "universal". La cantidad y calidad de los recursos compartidos y el esfuerzo que las instituciones realizan en este sentido hacen más y más necesaria una evaluación que garantice la optimización de los costes y el máximo rendimiento para todos.

1. POR QUÉ Y PARA QUÉ EVALUAR LAS COLECCIONES

En un texto fundamental sobre la evaluación de la biblioteca universitaria, se afirma lo siguiente:

*"Conocer los objetivos, inputs y outputs de los procesos, su rendimiento y el impacto que los programas desarrollados por la biblioteca han tenido sobre los usuarios es una necesidad fundamental para ajustar, cambiar, planificar y responder adecuadamente a la demanda."*⁵

³ Sobre los procesos de evaluación de las bibliotecas universitarias, puede verse *European Network for Quality assurance in Higher Education* [en línea], <http://www.engq.net>; *Consejo de coordinación universitaria* [en línea], <http://www.mec.es/consejou/calidad/index.html>; y también *Agència per a la qualitat del Sistema Universitari a Catalunya, Guia d'avaluació dels serveis bibliotecaris* (2ª ed., Barcelona: AQSUC, 199), entre otros.

⁴ Existen, desde luego, muchos estudios publicados que analizan las colecciones, y son especialmente abundantes los que lo hacen basándose en su uso a través del análisis de citas; sin embargo, muchos de ellos parecen perseguir otras finalidades distintas de la evaluación, pues, aparentemente, no se presentan con propósitos ni metodología evaluativa.

⁵ *La biblioteca universitaria eficaz: Directrices para la evaluación del rendimiento en bibliotecas universitarias: informe consultivo para HEFCE, SHEFC, HEFCW y DENI*, por el Ad-hoc Group on Performance Indicators for Libraries, Joint Funding Council; traducción, introducción y notas, Miguel Duarte Barriónuevo. Cádiz: Universidad, 1999. P. 5.

Esta aseveración viene al caso como justificación de la necesidad de la evaluación del rendimiento en las bibliotecas, definida ésta como una actividad que "permite determinar el valor añadido de los productos y servicios ofrecidos, poner de manifiesto las mejoras conseguidas en la gestión de los recursos y mantener un equilibrio óptimo entre los conceptos de productividad, equidad y calidad en la prestación de los servicios"⁶.

La evaluación de la colección puede emprenderse con diferentes finalidades, o resultados previsibles: es cierto que, como ya se dijo, evaluamos nuestra colección para averiguar su grado de adecuación a las necesidades de nuestros usuarios; pero, ¿para qué hacerlo? Una vez realizado el proceso y valorada esa adecuación, ¿qué actuaciones nos proponemos? En algunos casos, estaremos hablando de detectar los puntos fuertes y débiles de nuestra colección, con objeto de reforzar los primeros y de tomar decisiones también respecto a los segundos (por ejemplo, decisiones de tipo cooperativo). Así, las actuaciones subsiguientes a la evaluación estarán dentro del ámbito de las adquisiciones y, tal vez, de la política de acuerdos para el desarrollo cooperativo de colecciones. En otros casos, el resultado de la evaluación nos llevará a identificar partes del fondo que parecen adecuadas, pero que, no obstante, se encuentran infrautilizadas; se impondrá entonces averiguar -mediante nuevos estudios- cuál es el problema que está produciendo el "desencuentro" entre unas obras, en principio, adecuadas a una clientela y la clientela misma: a veces, puede ser una ubicación inadecuada, o bien un déficit de formación en los usuarios, o tal vez falta de promoción. Las actuaciones que se deriven, pues, de algo tan técnico como la evaluación de las colecciones pueden ser también de índole tan práctico como una redistribución física de los materiales o una campaña de márketing. Finalmente, en más de una ocasión la evaluación se planteará como parte de un proceso más amplio, donde se trata de ver el rendimiento global de los recursos destinados a la colección, ya sea por la institución patrocinadora, ya por un *sponsor* externo; en ese caso, interesa a la biblioteca demostrar el grado en que los recursos invertidos en la colección han sido aprovechados y de qué manera las mejoras han incidido en la calidad del servicio e, indirectamente, en la imagen y en los propósitos del patrocinador.

En cualquier caso, sea cual sea el objetivo final de la evaluación, la mecánica del proceso requiere dedicar cierta atención a algunos aspectos previos, sin los cuales la evaluación no podría llevarse a efecto con éxito.

2. CÓMO EVALUAR: LOS PRELIMINARES DE LA EVALUACIÓN

En primer lugar, la biblioteca debe procurar obtener un conocimiento, lo más detallado posible, de quiénes y cómo son sus clientes; ello presupone la necesidad de poner en juego toda la información disponible: por un lado, los datos estadísticos y sociológicos recogidos por las universidades -y publicados, generalmente, en las memorias anuales- y, por otro, la información obtenida por la propia biblioteca como resultado, tanto de la observación reiterada del comportamiento de los usuarios,⁷ como de los usos

⁶ *Ibid.*

⁷ La observación como método de estudio de los usuarios ha tenido pocos partidarios hasta hoy, prefiriéndose los cuestionarios u otros métodos; sin embargo, la reciente aparición de nuevos *softwares* para su aplicación

contabilizados por nuestros sistemas. Todos esos datos servirán a la biblioteca para poder dibujar, con la máxima precisión, un cuadro de las características generales tanto de los usuarios potenciales en su conjunto como del colectivo, más pequeño, de usuarios reales que habitualmente se procuran nuestros servicios, así como para poder definir qué información usa cada uno y para qué fines.

Como se comentó antes, las distintas variantes de estudios de uso de la información nos ponen al corriente de la conducta real de los usuarios respecto a los fondos existentes -o accesibles-, y muchas modalidades de evaluación de la colección se basan en estudios de ese tipo. En cuanto a los estudios de necesidades (tanto las expresadas como las inferidas del análisis de las actividades de los clientes y del uso de otros servicios, como el préstamo interbibliotecario y los servicios de acceso), tienen también un importante papel a jugar en los procesos de evaluación de la colección.⁸ La finalidad última de toda esta serie de estudios es, evidentemente, poder segmentar nuestro colectivo de usuarios para después definir, respecto a cada segmento, qué tipos de actividades realiza con la información y, consecuentemente, investigar sus necesidades y decidir qué información es la más pertinente para cubrirlas.

En segundo lugar, la biblioteca debe haber decidido previamente -y de acuerdo con la organización que la sustenta- cuál es su misión y cuáles sus metas y objetivos, especialmente aquellos referentes a fondo, servicios, etc., de manera que, en todo momento, a lo largo del proceso, pueda saberse qué requerimientos de los clientes *se deben* cubrir, cuáles *se pueden* cubrir y qué otros hay, tal vez, que reconducir hacia otras unidades de información. Asimismo, la conciencia clara de estar situados dentro del marco de una planificación a largo plazo puede ayudarnos, durante el proceso de evaluación, a señalar y priorizar los puntos que se revelen como más débiles de nuestra colección.

Por otra parte, la biblioteca debe haber establecido su propia política de desarrollo de colecciones, y habrá de asegurar la coherencia de éste y de todos los otros documentos y decisiones relacionadas con la colección. Antes de iniciar un proceso de evaluación de la colección, la biblioteca habrá de cuestionarse si los niveles de recogida⁹ establecidos en su momento continúan siendo los más apropiados a la situación actual.

Por último, es obvio que el proceso de evaluación en sí mismo habrá de ser cuidadosamente planificado en todos sus extremos. Como para muchas otras actividades, también en ésta es importante detenerse y *perder* un cierto tiempo en los preparativos, si se quiere afrontar con garantías una tarea como la evaluación de las colecciones, que es -no hay por qué negarlo- difícil, lenta y costosa. Según la American Library Association,

sobre PDAs facilitará, creemos, enormemente el uso de esta metodología para registrar y analizar sistemáticamente el comportamiento de los usuarios.

⁸ No se tratará aquí del tema de los estudios de usuarios, que merece él solo un tratamiento mucho más amplio de lo que supone este artículo; no obstante, no nos resistimos a señalar la atención del lector sobre la reciente publicación *Guide to library user needs assessment for integrated information resource management and collection development*. (Lanham, Md.: Scarecrow, 2001). Sin menoscabar el mérito de otros trabajos existentes sobre el tema, esta concisa guía, pensada expreso para los gestores de colecciones, promete ser de gran utilidad en nuestro campo.

⁹ Cuando hablamos de niveles de recogida nos referimos al grado de profundidad y exhaustividad con que una biblioteca incluye en su colección una determinada materia, soporte, lengua, etc. Ver sobre esto ALA, *Guide for written collection policy statements*.. 2nd ed. Chicago, 1996.

para llevar a cabo esa tarea con éxito será esencial dedicar la máxima atención a realizar con rigor cada uno de los pasos siguientes:

1. Definir los objetivos de la evaluación: debemos tener claro si nuestra finalidad es detectar puntos fuertes y débiles, aplicar mejoras en la colección, realizar campañas promocionales o redactar un informe político. De acuerdo con los objetivos perseguidos, será más adecuado uno u otro método de evaluación, pero también la presentación de los datos e incluso la redacción del documento final pueden cambiar.
2. Formular las hipótesis de trabajo si las hay: en ocasiones, nos decidimos a iniciar un proceso de evaluación porque ya tenemos alguna percepción, más o menos intuitiva, de su funcionamiento, e incluso nos parece intuir las causas que pudieran influir en él; entonces queremos comprobar hasta qué punto esa percepción es correcta antes de actuar. Si existen, siempre es mejor hacer aflorar -y formular con palabras- nuestras hipótesis, ya que, si no lo hacemos así, éstas corren el riesgo de convertirse en prejuicios y, como tales, influenciarán nuestro trabajo impidiendo la objetividad.
3. Establecer claramente los destinatarios del documento: nos interesa sobre todo conocer si los destinatarios del informe final de resultados son o no profesionales de la documentación, o bien se trata de otros cargos políticos, o de técnicos de formación distinta -y, por lo tanto, con un lenguaje diferente y, probablemente, diferentes valores y prioridades. El enfoque del informe, el tipo de datos y su redacción y presentación pueden cambiar considerablemente en función, no sólo de los objetivos de la evaluación, sino también de la audiencia del documento que la recoge.
4. Determinar los datos a obtener: en función de objetivos e hipótesis, hemos de seleccionar cuál o cuáles van a ser los métodos de evaluación aplicados y, consecuentemente, cuáles son los datos relevantes que deberemos manejar. Una vez aclarado este punto, debemos ser muy rigurosos en limitarnos a recoger esos y tan sólo esos datos, con objeto de no crear "ruido" en nuestra investigación: pues hemos de ser conscientes de que toda recogida de datos no relevantes para el actual estudio consume tiempo y recursos sin ofrecer ninguna utilidad en este momento y, probablemente, cuando tuviéramos ocasión de emplearlos, estarían ya obsoletos.
5. Seleccionar la metodología de recogida: de la decisión sobre el método a aplicar y sobre el tipo y cantidad de datos requeridos, se deducirá la metodología más adecuada para su recogida, en función, también, del nivel de precisión que se considere necesario.
6. Seleccionar la metodología de análisis: asimismo, en función de los objetivos que se plantea la evaluación y del tipo de datos que se recogerán, podemos escoger el método de análisis, el *soft* más adecuado y la presentación gráfica más útil para nuestro propósito.
7. Definir la muestra a estudiar: excepto en casos de colecciones pequeñas, tendremos que trabajar siempre con muestras de los documentos, ya sea para evaluar la colección completa, ya una sección o parte de la misma. En función de nuestros objetivos y de la metodología de recogida de datos que queramos aplicar, deberemos escoger,

entre las distintas técnicas de muestreo, aquella que ofrezca mayor utilidad y fiabilidad para garantizar que los resultados de la investigación sean extrapolables al conjunto. Asimismo, el tamaño de la muestra debe ser calculado para reducir al máximo el margen de error¹⁰.

8. Prever la comparabilidad de los resultados: escogiendo una metodología que pueda seguirse con las distintas partes de la colección a evaluar, así como seleccionando datos que puedan investigarse en años sucesivos, se asegurará la comparabilidad de los resultados en evaluaciones sucesivas para el mismo centro. Ello es particularmente importante en el caso de que nos interese un estudio a largo plazo, ya que es imposible definir y evaluar tendencias si no tenemos datos periódicos. Otra opción es utilizar la metodología y los datos aplicados en la evaluación de colecciones de otras bibliotecas similares a la nuestra -o adaptarlos con los mínimos cambios-, de manera que podamos utilizar los resultados no sólo para evaluar nuestra situación actual, sino también para iniciar un proceso de *benchmarking*, o para tomar en cuenta iniciativas de cooperación a la vista de los resultados de la comparación.
9. Decidir la presentación de los resultados: ésta es una cuestión especialmente delicada, si se tiene en cuenta todo lo que se comentó en relación con los destinatarios del informe de evaluación. Si queremos que nuestro informe obtenga alguna atención, es importante que lo presentemos en el lenguaje más próximo a la audiencia; en algún caso, ello puede exigir redacciones distintas para audiencias distintas, o bien ampliaciones, anexos o resúmenes ejecutivos a la intención de algún grupo destinatario específico.
10. Documentar todo el proceso: es importante, para los destinatarios del informe y para la subsiguiente toma de decisiones, que todo el proceso de evaluación tenga el apoyo documental necesario para poder volver sobre él y comprobar las conclusiones, las recomendaciones formuladas, etc. Sin embargo, los anexos y documentos de referencia deben estar claramente separados del documento principal, sin alargarlo innecesariamente.
11. Estimar los costes, duración y requisitos de personal que conllevará el proceso: puesto que el trabajo de evaluación de la colección es largo y complejo, es necesario calcular los costes que llevará consigo por todos conceptos. Ello implica prever el tiempo a destinar en la preparación y en la ejecución del estudio; el personal -propio o contratado *ad-hoc*- que se implicará y sus costes brutos, o bien las partes proporcionales brutas de su jornada laboral; el material necesario, etc. Hay que ser especialmente escrupuloso en el cálculo de esos extremos, y especialmente importante será acabar el informe de evaluación, con sus recomendaciones, en la fecha estimada.

Ya ha quedado dicho que todas las actuaciones arriba descritas deben quedar completadas, por supuesto, antes de iniciar el trabajo de evaluación propiamente dicho:

¹⁰ Sobre las distintas técnicas de muestreo, su utilidad y empleo, pueden leerse con provecho, entre otros, el *Manual de estudios de usuarios*, de Elías Sanz Casado (Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994), así como la obra de Francis C. Dane *Mètodes de recerca* (Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya, 1997).

aunque, momentáneamente, ello pueda parecer que está frenando nuestra puesta en marcha, en realidad estamos poniendo las bases para que ésta tenga lugar en las mejores condiciones, ya que -como sucede también en otros procesos bibliotecarios-, cuanto más nos esmeremos en la preparación y planificación previa, mejor y más ágilmente podremos, después, llevar a cabo nuestra tarea.

A continuación haremos un breve repaso de los principales métodos utilizados en la evaluación de las colecciones, deteniéndonos a comentar con algo más de detalle aquellos aspectos particularmente relevantes en el caso de las bibliotecas universitarias españolas.

3. CÓMO EVALUAR: MÉTODOS USUALES PARA LA EVALUACIÓN DE COLECCIONES

Inicialmente, debemos tener en cuenta la existencia de dos grandes grupos de métodos:¹¹ aquellos que se basan en las *colecciones* en sí mismas y los que se basan más bien en el *uso* de éstas.

Los métodos más usuales que basan la evaluación en la *colección en sí misma* son:

- comparación con listas,
- examen directo de la colección,
- uso de estadísticas y
- aplicación de normativas.

Por otra parte, entre los métodos que se prefieren estudiar el *uso* que se hace de las colecciones, los que tienen mayor aceptación por parte de los expertos son:

- estudio del servicio de préstamo,
- estudio de la consulta *in situ*,
- encuesta de opinión,
- tasa de disponibilidad de los documentos,
- estudio del préstamo interbibliotecario / SOD y
- simulación de uso.

Constituyendo los métodos del primer grupo el objeto de este artículo, repasaremos seguidamente las características y posibilidades de cada uno, dejando para un artículo ulterior el análisis de los métodos del segundo grupo. Para cada uno de los métodos seguiremos una pauta unitaria, consistente, en primer lugar, en una breve descripción del método deteniéndonos en las condiciones de su aplicabilidad, de manera que cualquier persona pueda rápidamente identificar el interés que dicho método pueda tener, *a priori*, para su caso concreto; seguidamente, se realizará un breve análisis de las principales ventajas e inconvenientes que el método puede presentar en su aplicación. Esta forma de análisis, sin embargo, obliga a señalar que, cuando se habla de 'ventajas' e 'inconvenientes' a nivel teórico, el lector debe tener en cuenta que lo que para un centro puede constituir una ventaja, para otro en distinta situación puede no serlo, o incluso llegar a representar un inconveniente. Para saber si la ventaja o incon-

¹¹ Seguiremos la clasificación de la ALA, que puede verse en la obra, ya citada, *Guide to the evaluation of library collections*.

veniente citados son aplicables en nuestro caso, parece lo más lógico que cada cual aborde la revisión de los métodos pensando en su propia colección e incluso, más allá de ésta, en su propio centro, y valore en cada caso las características, prioridades y posibilidades de éste: ya que, muchas veces, las razones de más peso para escoger uno u otro método radican, precisamente, en la disponibilidad de recursos para aplicarlo correcta y puntualmente. Así pues, es aconsejable interpretar ventajas e inconvenientes como los elementos positivos que un método nos va a permitir aprovechar y los negativos que vamos a tener que evitar si nos decidimos a aplicarlo, siendo la clave de la decisión el saber si nosotros en particular estamos en condiciones de hacer lo uno y lo otro.

4. MÉTODOS DE EVALUACIÓN BASADOS EN LAS COLECCIONES

4.1 Comparación con listas

Si queremos aplicar este método seleccionaremos listas de obras que consideremos adecuadas para las características de nuestra biblioteca y de nuestros usuarios y, posteriormente, las confrontaremos con nuestro catálogo para determinar en qué tanto por ciento las obras presentes en dichas listas se encuentran también en nuestra colección. Por sus características, es un método aplicable con la mayoría de soportes y en todo tipo de bibliotecas, y presenta un número de ventajas considerable, siempre que se hallen disponibles las listas necesarias para la comparación. Generalmente, esas listas son, o bien bibliografías selectivas y actualizadas de obras adecuadas a nuestro perfil, o bien catálogos de otras bibliotecas semejantes a la nuestra y consideradas como modelo por el alto grado de adecuación y excelencia de sus colecciones.

Una vez garantizada la existencia de listas que puedan servir de referente, una de las ventajas principales de esta metodología su facilidad de aplicación, ya que no se necesitaría personal altamente cualificado para llevarla a cabo, sino que puede realizarla el mismo personal auxiliar, siempre que se le proporcionen unas pautas adecuadas y un mínimo entrenamiento; a los profesionales más cualificados les estarían reservados los trabajos previos y posteriores: la búsqueda y selección de las listas más adecuadas al caso, la formación inicial para los encargados de realizar el proceso y la elaboración de criterios de trabajo, así como la valoración posterior de los resultados obtenidos.

Además de la ventaja práctica mencionada, también podemos considerar la autoridad moral de los responsables de la elaboración de las listas, la cual nos proporciona un importante valor añadido, ya que no solamente nos está informando del grado de adecuación de nuestra colección, sino también de cuál es -o sería- la bibliografía fundamental de la especialidad que estemos trabajando.

Evidentemente, en países donde el trabajo bibliográfico es frecuente y amplio es más fácil encontrar disponibles listas selectivas actualizadas y adecuadas al caso de que se trate; no obstante, en la biblioteca de investigación es también aprovechable el contenido de listas extranjeras, por el gran componente internacional de la bibliografía poseída - aunque, desde luego, quedaría pendiente la evaluación de la producción propia del país, que habríamos de resolver por la vía de recurrir a la comparación con catálogos de otras

bibliotecas. Los defensores del sistema de comparación con listas argumentan que, en último caso, siempre podría elaborarse ex profeso una lista de acuerdo con un perfil preestablecido -lo cual tendría un inconveniente lógico: la herramienta sería más cara que el proceso y, aunque no dejaría de proporcionar valor añadido, el trabajo de evaluación sería extraordinariamente dilatado. Esa hipotética no disponibilidad de listas bibliográficas adecuadas es uno de los posibles inconvenientes, así como también lo son el solapamiento de las listas existentes y su rápida obsolescencia. Otros problemas que a menudo acompañan a este tipo de listas, y que hay que prever, porque podrían afectar a la calidad de nuestra evaluación, son la falta de globalidad y los sesgos (ideológicos, culturales, lingüísticos, etc.), muchas veces debidos al punto de vista del autor, a su cultura o incluso a su filiación política.

Una variante de esta metodología es el sistema conocido como *Conspectus*. Este método, desarrollado en Estados Unidos por el RLG,¹² compara por materias las diferentes partes de la colección con listas previamente establecidas, cuyo contenido ha sido validado como representativo de la documentación que, sobre una materia determinada, ha de poseer una biblioteca que pretenda la exhaustividad¹³.

De todas maneras, no hay duda de que, en definitiva, el valor que un documento pueda o no tener para nuestros usuarios se lo otorgarán, a fin de cuentas, esos mismos usuarios: todos los bibliotecarios hemos experimentado, a veces, cómo materiales que podríamos calificar de objetivamente buenos, e incluso contrastados por un intenso uso en otras bibliotecas, no acaban de tener éxito en la nuestra. Las razones pueden ser de muchos tipos, pero, en definitiva, una vez nos hayamos asegurado de que el bajo uso de un material no es causado por su desconocimiento, no hay que alarmarse: al final, una colección es para unos usuarios, por lo que, a veces, es conveniente seguir el consejo de Sally Brown:

*"Don't expect a book to be valuable just because you think it is valuable, or because it is included in other libraries that you know. The actual demand on books is influenced quite a lot by the recommendations that are made by academic staff, and whether particular books are cited as relevant to particular student assignments and projects. Different books will be cited as valuable by academics in each institution. Therefore, try to tune in where possible to the likely nature of the demand for each book"*¹⁴.

¹² Research Libraries Group. Puede verse su página web en <http://www.rlg.org>.

¹³ Sobre el tema de la exhaustividad y de los distintos niveles de recogida, puede verse el documento de la American Library Association *Guide for written collection policy statements*. (2a ed., Chicago, 1996), y concretamente su apéndice A, donde se describen pormenorizadamente esos niveles. Asimismo es de interés la obra que acaba de editar la Sección de adquisiciones y desarrollo de las colecciones de la IFLA *Directrices para una política de desarrollo de las colecciones sobre la base del modelo conspectus* (La Haya: IFLA Headquarters, 2001), que sigue de cerca el modelo propuesto por la ALA.

¹⁴ Sally Brown, Bill Downey, Phil Race. *500 tips for academic librarians*. London: Library Association, 1987. P. 38.

4.2 Examen directo de la colección

Repasamos *in situ* el contenido de los estantes con objeto de estudiar directamente dimensiones, alcance, profundidad y relevancia de la colección. Es un buen método, pero sólo aplicable a colecciones muy pequeñas y muy especializadas, para las cuales dispongamos de expertos temáticos.

Uno de los aspectos más ventajosos de este método es que pone muy claramente de relieve los puntos fuertes y los puntos débiles de la colección; también su aplicabilidad simultánea a diferentes finalidades (evaluación, revisión, retirada, etc.) le da una rentabilidad que constituye una ventaja importante.

Entre los posibles inconvenientes a destacar, el más evidente es el coste, ya que el método necesita el concurso de expertos temáticos de los cuales la biblioteca no siempre puede disponer. Asimismo, la previsible ausencia de expertos en algunos casos puede hacer que el método sea implantable en un determinado contexto. Entre otros inconvenientes citados por los expertos estaría la no comparabilidad de los datos obtenidos (pues cada experto trabaja con sus propios parámetros) y la necesidad de documentación adicional que podría complicar y encarecer aún más el proceso de evaluación.

4.3 Uso de estadísticas

Este método de evaluación consiste en comparar sistemáticamente los datos estadísticos de nuestra colección con los recogidos por otras bibliotecas sobre los aspectos concretos que nos interesa evaluar. Su aplicabilidad se extiende a todo tipo de bibliotecas, siempre que éstas recojan habitualmente el tipo de datos estadísticos que nosotros necesitamos y que se hayan establecido previamente tanto los elementos a medir como el sistema de medida, de manera que se asegure la comparabilidad de los resultados.¹⁵ De igual manera, este método puede ser de utilidad para aplicarlo a una sola biblioteca, recogiendo periódicamente los mismos datos a fin de estudiar su evolución a lo largo del tiempo.

Respecto a los tipos de datos estadísticos que podrían resultar relevantes para una evaluación de la colección, tendríamos un abanico que iría desde las dimensiones de ésta y su tasa de crecimiento -global o por materias, soportes, etc.- hasta aspectos económicos, como pueden ser la evolución y reparto de los gastos para la adquisición de fondos, pasando por el porcentaje de solapamientos entre colecciones -particularmente interesante este último aspecto cuando nos planteemos establecer -y defender- acuerdos de cooperación para una mejor rentabilización de los recursos.

Entre las ventajas del uso de las estadísticas para evaluación de colecciones, no es la menor el nivel de disponibilidad de los datos: las bibliotecas recogen estadísticas desde siempre, con mayor o menor puntualidad, lo cual supone encontrarnos con un potencial de información nada desdeñable, siempre que -como ya se dijo- esta información se

¹⁵ A nadie se le escapa que la comparabilidad de los resultados constituye un aspecto esencial para el trabajo con estadísticas, tanto por lo que se refiere a la comparación con otras bibliotecas como respecto a la propia evolución de nuestro centro. Éste es un tema al que, afortunadamente, cada día se presta más atención a la hora de diseñar los instrumentos de recogida de datos.

haya recogido siguiendo un modelo acordado para todas las bibliotecas de un sistema, país, etc. Para ello necesitamos, obviamente, que este tipo de acuerdos se hallen bien desarrollados y se respeten en todas las bibliotecas, pues ya ha quedado dicho que utilizar un sistema uniforme de recogida es la única manera de garantizar la comparabilidad y, consiguientemente, la elaboración de conclusiones fiables de las que puedan derivarse decisiones sobre la colección.

Si se consigue que todas las bibliotecas recojan los datos de la manera y con la periodicidad acordada, la evaluación de la colección puede beneficiarse de una información altamente pertinente y, además, poco costosa, puesto que ya nos la encontramos recopilada para otros usos.

Por otra parte, si el diseño inicial ha sido realizado correctamente, la recogida de los datos que necesitamos no será muy onerosa, pues puede llevarla a cabo personal auxiliar, siempre que se le haya formado adecuadamente: en sí, la recogida de datos estadísticos no es, entonces, un sistema complicado ni demasiado caro -excepto que, para nuestra evaluación, necesitemos datos nuevos, no previstos en el modelo, lo cual haría demasiado complejo el proceso y, probablemente, desaconsejaría la utilización del método.

No obstante, existen algunos inconvenientes posibles, que hay que prever, y que, en general, derivarían del no cumplimiento de las condiciones anteriores. En primer lugar, la posibilidad de que se produzcan incorrecciones en la recogida que incidan en la calidad de los resultados finales y, en segundo lugar, las dificultades de comparación entre los datos de los diferentes centros. Ambos problemas pueden deberse a no haber asegurado suficientemente los criterios de recogida, pero también a no haber hecho suficiente hincapié en la formación de quienes recogen los datos. La recogida de datos estadísticos es siempre un esfuerzo continuado con el que las bibliotecas han de contar y que, si se realiza manualmente, puede resultar muy complejo y costoso, y desanimar el cumplimiento de criterios establecidos de forma colectiva. Por otra parte, las dificultades para la aplicación de los datos estadísticos como método de evaluación de colecciones pueden surgir en el momento de la interpretación de dichos datos, para la cual -ahora sí- podemos necesitar la ayuda de personal profesional experto o bien de consultores externos, lo que, ciertamente, encarecería la evaluación.

4.4 Uso de normativas

Uno de los métodos más usados para evaluar colecciones es la comparación de sus dimensiones y características con los estándares pertinentes. Este método (que no es exclusivo de la evaluación de colecciones) parte con la ventaja de ser aplicable a todo tipo de bibliotecas, siempre que para ellas contemos con alguna normativa de referencia.¹⁶ Además de constituir en sí mismas una ayuda inestimable -como resultado que son del trabajo altamente fiable de muchos expertos-, las normativas poseen un plus de autoridad moral por el hecho de emanar de organismos reconocidos, sea del campo bibliotecario, sea del de la normalización. Tal autoridad moral suele redundar en un cierto con-

¹⁶ Lo cual no ocurre, por ejemplo, en el caso de las bibliotecas especializadas, donde -aunque existen normativas parciales, por sectores y aspectos- quedan muchos campos sin cubrir.

senso de aceptación general, que genera un poder de persuasión diferente al de otros sistemas de evaluación. Así, aún sin ser de obligado cumplimiento, las normativas se revelan de gran utilidad a la hora de evaluar y mejorar nuestras colecciones; sin embargo, para ello hay que tener la precaución de seleccionar normativas cuya relevancia sea también clara para los destinatarios del informe final de evaluación.¹⁷ Esas normativas son, bajo nuestro punto de vista, de dos tipos:

- En primer lugar, las normativas internacionales, generadas por la IFLA, la ISO¹⁸ o la propia Unión Europea¹⁹ para la evaluación de bibliotecas; estas normas nos proporcionan un estándar considerado internacionalmente como adecuado -cuyo cumplimiento nos garantiza, en consecuencia, un nivel de "homogabilidad", altamente deseable, tanto por las bibliotecas como por las instituciones que las patrocinan; nos ocuparemos aquí de las emanadas de la IFLA para las bibliotecas universitarias.
- En segundo lugar, las normativas elaboradas dentro de las fronteras de cada estado por las entidades o administraciones competentes en la materia (normalmente, ministerios de educación o de bibliotecas y asociaciones profesionales) estas normas nos proporcionan un referente "real" de lo visto como adecuado una vez tenida en cuenta la situación de partida; nos ocuparemos aquí de las directrices y recomendaciones generadas en el ámbito estatal español por los organismos competentes.

El uso de normativas para finalidades de evaluación, como se ha visto, comparte con otras metodologías la ventaja de disponer del material inicial de referencia ya elaborado, pero puede tener también sus inconvenientes: en primer lugar, necesita el concurso de personal cualificado y experto para su aplicación y seguimiento, por lo que resulta más cara que los otros métodos expuestos anteriormente, aunque la calidad de los resultados obtenibles puede hacerla altamente aconsejable.

En segundo lugar, hemos de considerar la dificultad de interpretación y de aplicación que puedan presentar las diferentes normativas, dificultad que redundaría en mayor lentitud y coste del proceso. También, y sobre todo, existe el riesgo de interpretación a la baja de las normativas -especialmente de las cuantitativas- por parte de los que tienen el poder de tomar decisiones.²⁰ En cuanto a las normas cualitativas, a veces se las ha acusado de poco concretas y, por tanto, susceptibles asimismo de interpretaciones tan

¹⁷ No hay que insistir en la necesidad de esa relevancia, sin la cual el uso de normativas podría incluso volverse en contra, al no ser reconocidas como referencia por quienes toman las decisiones.

¹⁸ Nos referimos a ISO, *Information and documentation: library performance indicators*. ISO 11620:1998. 56 p. Concretamente, los indicadores de los grupos B.2.2 a B.2.5 serían aplicables para distintos métodos de evaluación de colecciones. Sin embargo, no analizaremos aquí esta norma por no ser específica para bibliotecas universitarias.

¹⁹ Suzanne Ward *et al.* *Library performance indicators and library management tools*. European Commission, DG XIII- E3, 1995 (EUR 16483 EN). 172 p. A pesar de su evidente interés, no nos ocuparemos aquí de este trabajo, por estar enfocado más en general a todo tipo de bibliotecas y no específicamente a las universitarias.

²⁰ Aunque la utilidad de las normas cuantitativas es incuestionable, hay que considerarlas con cierta precaución, ya que no siempre el contexto ni la época coinciden con las de su elaboración, lo cual podría llevarnos a resultados no del todo correctos. Uno de los problemas típicos es el hecho de que sus baremos presentan siempre una propuesta de *mínimos* -que a menudo son interpretados por los entes financiadores de las bibliotecas como el nivel *óptimo* deseable, alcanzado el cual podemos cesar en nuestro esfuerzo de mejora.

generales que, en la práctica, representen también una lectura a la baja. Aunque los bibliotecarios comprendemos bien el alcance de unas directrices de contenido y su traducción en cantidad y calidad de recursos, no ocurre lo mismo con todos los colectivos implicados en la mejora de los servicios; para corregir este problema, las normativas que podríamos llamar "de última generación" incluyen indicadores que nos pueden ser altamente útiles para dar a la evaluación un carácter más objetivo, ya sea aplicándolos directamente a nuestra colección, ya ayudándonos a construir nuevos indicadores alternativos, que recojan matices más adecuados a nuestro caso particular. Hay que señalar, por último, que en el proceso de comparación con normativas nos encontraremos a menudo ante la necesidad de combinar métodos, ya que, por ejemplo, el uso de un determinado indicador puede requerir la recogida de datos estadísticos -datos que, aquí, tendrán una aplicación muy concreta, diferente de la que tendrían en el método anterior.

A continuación repasaremos las principales características de las normativas que consideramos más relevantes para las bibliotecas universitarias españolas, deteniéndonos a comentar aquellos aspectos más directamente aplicables a la evaluación de colecciones. Empezaremos por los textos internacionales, emanados de la IFLA:

4.4.1. Normativas Internacionales

IFLA. *Standards for university libraries*²¹

La redacción de unas normativas internacionales para bibliotecas universitarias constituyó uno de los proyectos de la Sección de Bibliotecas Universitarias de la IFLA para el Programa a medio plazo 1981-85.²² El primer borrador se realizó en 1983 y fue sucesivamente discutido en los congresos de Nairobi (1984) y Chicago (1985), donde quedó aprobada su versión definitiva. La normativa, de carácter totalmente cualitativo, se publicó en 1986, responsabilizándose Beverly P. Lynch de su redacción. Aunque estaba prevista una ampliación para el siguiente plan estratégico, en el período 1986-91, ésta nunca llegó a realizarse, así que únicamente contamos con la primera versión para nuestro propósito de apoyar una evaluación del fondo.

Estructura de la normativa

La norma se divide en nueve apartados, en los cuales se agrupan un número variable de recomendaciones, que contemplan tanto temas ya presentes en la mayoría de textos normativos anteriores como otros temas más novedosos. Sin embargo, no contiene aún

²¹ IFLA. *Standards for university libraries* = *Normas de bibliotecas universitarias*. Edited by Beverly P. Lynch [for] IFLA Section of University Libraries and other General Research Libraries. The Hague: IFLA Headquarters, 1986. 38 f. El texto de esta normativa es multilingüe, ofreciéndose, entre otras, la traducción al español.

²² En realidad, ya en 1981 K.W. Humphreys había presentado a la Sección de Bibliotecas Universitarias de la IFLA una comunicación titulada *Standards for University Libraries* (Ifla Council 1981, 106/UN/5E), donde se propugnaba la redacción de unas normativas basadas en las necesidades, más que en baremos prefijados. Este documento puede considerarse uno de los precedentes del trabajo normativo posterior de la Sección.

ningun tipo de indicadores. A continuación puede verse la estructura completa de la norma:

Tema tratado	Norma/s nº
Gestión	1, 2
Servicios	3
Fondos	4
Personal	5
Local	6
Presupuesto	7
Tecnología	8
Preservación y conservación	9
Cooperación	10

Como se aprecia en el cuadro, el capítulo más relevante para nuestro propósito de evaluación de la colección es la número 4: Fondos. Veamos, pues, con más detalle el contenido de sus recomendaciones.

La norma se refiere, en primer lugar, a las dimensiones y al alcance de la colección, estableciendo que deben ser suficientes para apoyar las necesidades docentes en su totalidad, así como para facilitar los programas de investigación en curso en la universidad.

Respecto a los contenidos, éstos deberán cubrir todas las lecturas recomendadas, los materiales de referencia y las revistas y series más básicas de cada especialidad, así como cualquier otro material que se espere que los estudiantes consulten, ya sea a lo largo de los cursos, ya durante la preparación de tesis.

En cuanto a los distintos soportes, su presencia en la colección deberá guardar relación con su utilidad y relevancia para los objetivos descritos.

Además de esos aspectos referidos al fondo, la norma prescribe algunos otros más globales, relacionados con su gestión. El primero es que, con el fin de poder desarrollar correctamente una colección que cubra todo el campo descrito, la biblioteca habrá de definir cuidadosamente sus propias políticas de desarrollo de la colección, las cuales guiarán la selección y la adquisición y serán desarrolladas de acuerdo con el profesorado y la administración de la universidad.

Asimismo, y con objeto de garantizar en todo momento la relevancia de la colección respecto a las necesidades de la universidad, se aconseja realizar revisiones periódicas y sistemáticas²³, así como fomentar la participación de la biblioteca universitaria en programas de cooperación interbibliotecaria, en vistas a completar los recursos locales y a

²³ Sobre el concepto y la metodología de la revisión de fondos, puede verse la obra de la American Library Association *Guide to review of library collections: preservation, storage and withdrawal* (Chicago: ALA, 1991). De esta obra existe traducción al catalán, publicada bajo el título *Guia per a la revisió de col·leccions de biblioteca: preservació, emmagatzematge i retirada* por el Col·legi Oficial de Bibliotecaris - Documentalistes de Catalunya (Barcelona, 1999).

asegurar la disponibilidad de los materiales para subvenir a las necesidades de investigación²⁴.

Todos estos puntos, que, a simple vista, parecen muy amplios y poco concretos, traslucen, sin embargo, un nivel de exigencia bastante adecuado, tanto cualitativa como cuantitativamente, si de verdad se llevaran a término correctamente los puntos descritos. No obstante, la verdad es que esa misma amplitud de términos hace que su puesta en práctica sea complicada, al depender de criterios que pueden tener mucho de subjetivo. En efecto, no existe una respuesta adecuada para preguntas como: ¿qué quiere decir "suficiente"?, ¿quién marca los límites de lo que se espera que los estudiantes consulten?, o bien ¿a criterio de quién se decide que la relación entre un soporte y su relevancia es la correcta? Las dificultades se agravan si nos planteamos utilizar la norma para propósitos de evaluación. Probablemente, esta falta de concreción generó dudas suficientes sobre la utilidad de la normativa que llevaron a que no se continuara trabajando en ella, y sí en la redacción de una obra más práctica, que ofreciera asimismo una lista de indicadores, y que finalmente vería la luz en 1996, constituyendo el segundo gran texto normativo de la IFLA por lo que se refiere a la biblioteca universitaria. Lo analizaremos a continuación.

IFLA. Medición de la calidad²⁵

Estas directrices fueron elaboradas por la Sección de Bibliotecas Universitarias de la IFLA entre 1991 y 1993, con reuniones previas de trabajo desde 1989. Su texto (publicado finalmente, en 1996, a cargo de Roswitha Poll y Peter Te Boekhorst) es mucho más elaborado que el anterior y trasluce un intenso trabajo de documentación previa. Incluye recomendaciones generales para la evaluación de la calidad de las bibliotecas universitarias y propone una lista de 17 indicadores comentados, que los autores insisten en calificar de abierta y meramente indicativa, otorgándole así un cierto aire de provisionalidad que, al mismo tiempo, nos permite trabajar con ella como si de un borrador se tratara, incorporando nuestras observaciones y nuestros propios métodos a los prescritos por la norma. Hay que señalar, en efecto, que para cada uno de los indicadores se facilita, además de las explicaciones pertinentes, una pauta metodológica de aplicación que hace particularmente interesante esta normativa, facilitando su uso a todos los interesados, sea cual sea su nivel previo de experiencia en la evaluación.

Veamos brevemente la estructura de esta normativa.

²⁴ El tema de la cooperación ha generado abundante bibliografía, que el lector interesado sin duda conocerá. Sin embargo, por su brevedad y sentido práctico, recomendaríamos la lectura del librito *Guide to cooperative collection development* (Chicago: ALA, 1994). 48 p.

²⁵ Roswitha Poll, Peter Te Boekhorst. *Measuring quality: International guidelines for performance measurement in academic libraries*. München: Saur, 1996. 171 p. Existe traducción española bajo el título de *Medición de la calidad: directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias* (Madrid: ANABAD, 1998).

Capítulo	Contenido
<u>Preliminares:</u> Prefacio Introducción general El proceso de medición Coste-efectividad Lista de indicadores de rendimiento Estructura de los indicadores	Historia y metodología de las directrices. Concepto de calidad, gestión de la calidad, evaluación del rendimiento y su aplicación a las bibliotecas universitarias. Confección y uso de indicadores y medidas. Metodología del proceso, cálculo de muestras. Concepto de costes, cálculo de costes. Cálculo de la relación entre coste y efectividad. Costes y calidad. Sumario de los indicadores propuestos por grupos, en relación con el objeto a evaluar. Lista de los elementos que se contemplan en la normativa para cada indicador.
<u>Indicadores de rendimiento</u>	Lista de indicadores de rendimiento: <ol style="list-style-type: none"> 1. Penetración en el mercado, 2. Horas de apertura en comparación con la demanda, 3. Listas de comprobación elaboradas por expertos, 4. Uso de la colección, 5. Uso de la colección por materias, 6. Documentos no utilizados, 7. Búsqueda de ejemplar conocido, 8. Búsqueda por materias, 9. Velocidad del proceso de adquisición, 10. Velocidad del proceso técnico de los documentos, 11. Disponibilidad, 12. Tiempo de suministro de los documentos, 13. Velocidad del préstamo interbibliotecario, 14. Tasa de respuestas correctas, 15. Usos remotos <i>per capita</i>, 16. Satisfacción del usuario, 17. Satisfacción del usuario con los servicios ofrecidos para uso remoto.
<u>Glosarios</u>	Glosario de términos en las cinco lenguas oficiales IFLA.
<u>Bibliografía selectiva</u>	Selección bibliográfica de materiales relevantes para la evaluación de bibliotecas universitarias.

Si nos detenemos en la lista de indicadores, y la analizamos con cierto detalle, aparecen muchos que pueden resultar pertinentes, en una u otra forma, para la evaluación de nuestras colecciones, la mayoría de ellos en relación con las expectativas y necesidades de sus usuarios. Especial atención merecen los siguientes:

- Ind. nº 3: Listas de comprobación elaboradas por expertos,
 - 4: Uso de la colección,
 - 5: Uso de la colección por materias,
 - 6: Documentos no utilizados,
 - 11: Disponibilidad,
 - 15: Usos remotos *per capita* (publicaciones electrónicas),
 - 16: Satisfacción del usuario,
 - 17: Satisfacción del usuario con los servicios ofrecidos para uso remoto.

Veamos ahora más detenidamente cada uno de los indicadores seleccionados.

Ind. nº 3: Listas de comprobación elaboradas por expertos

Más que un indicador se trata, en realidad -a nuestro criterio- de un sistema completo de análisis, que la normativa describe como referente de calidad de la colección, definida ésta como el "porcentaje de títulos recogidos en la lista de un experto o en una bibliografía que la biblioteca posee."²⁶ Así pues, aunque bajo la denominación de 'indicador', la IFLA recoge aquí características de dos métodos que nosotros hemos expuesto por separado: la comparación con listas y el examen directo de la colección.²⁷ A diferencia de los otros métodos, pues, la evaluación no está basada, aquí, en la aceptación de la colección por los usuarios o en su grado de adecuación mutua, sino en un concepto de calidad intrínseca refrendada por la autoridad moral de los expertos.

Como ya se dijo más arriba -al hablar de la comparación con listas- este método presenta, sin duda, ventajas destacables: en primer lugar, una evaluación basada en la autoridad de la lista establecida es poco comprometida para la biblioteca y exige, asimismo, poco esfuerzo de realización, pudiendo quedar la mayor parte del trabajo en manos de personal auxiliar o especialmente contratado para la tarea; por otra parte, el sistema ofrece resultados comparables, lo cual es un valor añadido cuando se trata de establecer el valor de nuestra colección en términos relativos, e incluso para finalidades de cooperación. Todo ello, evidentemente, a condición que existan listas preestablecidas y actualizadas que nos merezcan confianza por la objetividad de sus puntos de vista, la amplitud de su enfoque y la excelencia de los especialistas responsables de la compilación.

Frente a estas ventajas, surgen también algunos posibles inconvenientes: el primero se deriva de lo mismo que acabamos de comentar, ya que se trata del riesgo de escoger una lista excesivamente subjetiva, o que presente bieses inaceptables; otro inconveniente importante es que una valoración de la calidad de la colección *per se* puede tener poco que ver con la demanda real de los usuarios y, por lo tanto, con la adecuación del fondo

²⁶ Roswita Poll, *Op. cit.*, p. 69. Siempre citaremos las páginas de la versión española.

²⁷ Para la ALA éstos constituyen asimismo dos métodos independientes. Otros autores insisten también, como se verá más tarde, en la misma o parecida metodología.

a sus necesidades -la cual es el primer objetivo de cualquier política de desarrollo de la colección. Por todo lo expuesto, deberíamos concluir que el indicador puede ser más útil en áreas temáticas reducidas que en colecciones generales.

Ind. nº 4: Uso de la colección

La normativa define este indicador como el "cociente entre el número de usos de los documentos en un determinado período de tiempo y el número total de documentos de la colección."²⁸ El uso se entiende, aquí, como la suma de préstamo y consulta *in situ* de los documentos, por lo que cualquier actividad de evaluación deberá prever un sistema para recoger datos fiables de ambos tipos de uso -lo cual, como ya se dijo, presenta algunas dificultades en la práctica, que se resolverán, sin duda, con los nuevos sistemas desarrollados para PDAs.

El indicador de uso de la colección es uno de los más relevantes, pues parece presuponer que la calidad de ésta queda definida en relación con la demanda real de los usuarios. Más allá de la polémica existente -e importante- sobre si la demanda es o no el único criterio aceptable para construir las colecciones,²⁹ no cabe duda de que sí es, al menos, uno de los más importantes. Sin embargo, hay que tener en cuenta que ningún sistema de análisis del préstamo o de la consulta en sala recoge datos fiables del "uso frustrado", que, en cambio, debería ser tenido en cuenta a la hora de contrastar el uso con la demanda -y con las necesidades- de los usuarios.

Ind. nº 5: Uso de la colección por materias

La normativa describe este indicador como la "relación entre la proporción de circulación en una materia, su proporción de ingresos anuales y la proporción de presupuesto anual invertido en dicha materia."³⁰ Esta definición merece un comentario aparte, antes de aplicarle de manera automática todo lo dicho más arriba sobre el uso de la colección. En realidad, hay que advertir que, en el caso de este indicador, el 'uso' viene definido exclusivamente como préstamo,³¹ por lo que su validez se limita a las monografías u otras partes de la colección que sean objeto de préstamo, no contemplando ni los fondos excluidos de préstamo ni las otras modalidades de uso de los fondos prestables.

Con la relación que se establece con los datos presupuestarios, se pretende determinar hasta qué punto un segmento temático de la colección de préstamo está o no infrautilizado (o, por el contrario, sobreexplotado) y, al mismo tiempo, establecer en qué medida la política de adquisiciones se adecúa o no a la demanda de los usuarios. No obstante, las limitaciones que comentamos más arriba harán que los resultados del cálculo tengan que tomarse con una cierta prudencia.

²⁸ Roswita Poll, *Op. cit.*, p. 73.

²⁹ Sobre la polémica "need vs. want, or quality vs. demand" puede verse Edward Evans, *Developing library and information center collections*, y concretamente el capítulo titulado "Selection Process: theory", reproducido en <http://lib.lmu.edu/dlc4/chapter04.pdf>. Asimismo, la obra de Peter Clayton y G.E.Gorman *Managing information resources in libraries: collection management in theory and practice* (London: Library Association, 2001), p. 73 y ss.

³⁰ Roswita Poll, *Op. cit.*, p. 81.

³¹ La expresión "circulation", frente al más amplio "use", así nos lo hace ver.

Ind. nº 6: Documentos no utilizados

Este indicador se define como el "porcentaje de documentos de la colección de préstamo que no han circulado en un determinado período de tiempo".³² A diferencia del anterior, estudia los documentos en general –a través de muestreos-, y no por grandes grupos de materias; en cambio, coincide con él en su enfoque del uso desde la perspectiva exclusiva del préstamo. Por tanto, podemos considerar que los indicadores 5 y 6 serían complementarios del indicador 4 (Uso de la colección), que trabajaba el fondo como conjunto. Igual que en el caso del indicador 5, éste también tiene el inconveniente de dejar fuera de la evaluación los fondos excluidos de préstamo. Obviamente, tampoco recoge las causas de una hipotética no utilización, sino tan sólo los valores numéricos, con lo que no se contempla la posibilidad del "uso frustrado", al que antes nos referimos: todos los indicadores relacionados, de una u otra manera, con la localización de los documentos, tienen ese riesgo añadido que hay que valorar.

Ind. nº 11: Disponibilidad

El indicador se define como "la proporción de materiales solicitados por el usuario que puede utilizar inmediatamente en la biblioteca (incluida la reproducción del documento) o en préstamo a domicilio."³³ El trabajo con este indicador pretende averiguar hasta qué punto los usuarios obtienen la información que precisan en la propia biblioteca, sin depender de servicios de préstamo interbibliotecario u otros métodos de acceso diferido. El acceso remoto en tiempo real estaría incluido entre las posibilidades de que la biblioteca dispone para satisfacer las demandas del usuario, puesto que asegura el uso inmediato en la biblioteca. Sin embargo, habría que contemplar hasta qué punto el acceso remoto garantiza todo tipo de usos, dadas las limitaciones legales del tema de la reproducción de documentos³⁴.

La disponibilidad es, en realidad, un indicador ciertamente complejo, puesto que en ella influyen tanto las adquisiciones (selección, duplicados) como la correcta ordenación de los documentos en los estantes, la puntualidad del proceso técnico, la amigabilidad del catálogo o cualquier otro elemento cuya presencia contribuya a la fácil, rápida y exitosa localización y obtención del documento deseado. El resultado de aplicar este indicador, pues, debería someterse posteriormente a un cierto nivel de análisis de causa – efecto antes de tomar decisiones que afecten a la colección.

Ind. nº 15: Usos remotos *per capita*

"Este indicador relaciona el número de usos remotos de miembros del grupo principal de usuarios durante un año con el grupo principal de usuarios."³⁵ Se entiende por uso remoto el "uso de los servicios ofrecidos por la biblioteca en la red electrónica (por ej., OPAC, bases de datos en CD-ROM, publicaciones electrónicas, información general,

³² Roswita Poll, *Op. cit.*, p. 87.

³³ Roswita Poll, *Op. cit.*, p. 111.

³⁴ Desde luego, existen limitaciones legales también para la reprografía convencional de documentos poseídos por la biblioteca, pero protegidos por derechos de autor; no obstante, nos referimos aquí a las limitaciones que a menudo incorporan las licencias de uso de publicaciones electrónicas.

³⁵ Roswita Poll, *Op. cit.*, p. 135.

etc.)"³⁶ Determina el grado en que se utilizan los servicios disponibles en acceso remoto. Para obtenerlo, se divide el número de usos de un año por el número de "miembros de la institución". El sistema, pues, no deja de ser una variante de los otros estudios de uso, separando los usos remotos más por razón de su diferente forma de control que por otra causa. Sin embargo, hay que señalar que el número de usos remotos suele incrementarse a medida que la oferta de material utilizable es más amplia, por lo cual sería peligroso, en bibliotecas que han incorporado recientemente esos recursos, sacar conclusiones precipitadas de un uso relativamente bajo de los mismos –sobre todo, si los han introducido de manera un tanto tímida, ya sea en la cantidad o en la forma de publicitar los nuevos servicios. En cambio, es un indicador básico para la evaluación de colecciones electrónicas en bibliotecas digitales o híbridas.

Ind. nº 16: Satisfacción del usuario

Este indicador se define como una "medida de rendimiento subjetiva que refleja la dimensión cualitativa de los servicios de la biblioteca en su conjunto o la de los componentes específicos de los servicios que se proporcionan"³⁷.

El concepto de calidad se relaciona con la eficacia, entendida como la capacidad de alcanzar las metas propuestas en los plazos establecidos.

La recogida de los datos necesarios para poder realizar el trabajo de evaluación se realiza mediante el sistema de encuestas de opinión entre los usuarios. Se aplica a cualquier área de las colecciones, de la misma manera que se hace con los otros servicios o aspectos de la biblioteca. En cuanto a la metodología, la misma normativa proporciona, en su capítulo preliminar, las pautas necesarias tanto para la recogida de datos como para su análisis.

Ind. nº 17: Satisfacción del usuario con los servicios ofrecidos para uso remoto

Este indicador es, en realidad, el resultado de poner en relación los dos anteriores (indicadores nº 15 y nº 16), por lo que no haremos aquí comentarios nuevos.

Hasta aquí, las normativas sobre bibliotecas universitarias de carácter internacional. A continuación veremos brevemente las dos normativas españolas aparecidas hasta hoy.

4.4.2. Normativas españolas

*Bibliotecas universitarias: recomendaciones sobre su reglamentación*³⁸

Estas normativas constituyen el primer intento realizado en España de establecer una pauta de mínimos, tanto para los recursos como para algunos aspectos del funcionamiento de las bibliotecas universitarias. Fueron redactadas en una reunión de trabajo de directores de bibliotecas universitarias en 1986, y todo su contenido refleja la mentali-

³⁶ Roswita Poll, *Ibidem*.

³⁷ Roswita Poll, *Op. cit.*, p. 139.

³⁸ Bibliotecas universitarias: recomendaciones sobre su reglamentación: Jornadas de Trabajo sobre Bibliotecas Universitarias, "Castillo Magalia", Las Navas del Marqués, Ávila, 27-28 de mayo de 1986. Madrid: Ministerio de Cultura, 1987. 16 p.

dad y las preocupaciones del momento en el colectivo responsable. Publicadas al año siguiente por el Ministerio de Cultura³⁹, constituyen una normativa de tipo mixto, donde se combinan los aspectos cualitativos -a nivel de recomendaciones- con las pautas más cuantitativas.⁴⁰

Hay que señalar que, en puridad de principios, deberíamos considerar esta normativa como parcialmente obsoleta desde la publicación, en 1997, de las normas de REBIUN (que veremos después). Si la citamos aquí es porque, en algunos aspectos, recoge baremos cuantitativos que REBIUN no ha sustituido,⁴¹ aunque éste no es el caso de los fondos, que REBIUN ha trabajado cuantitativamente.

Aunque -insistimos- la normativa válida española actual es, por lo que respecta a los fondos, la de REBIUN, quisiéramos aquí dejar constancia, al menos, de la estructura y características de su precedente directo, que nadie, por otra parte, -que sepamos- se ha molestado en derogar hasta hoy. Nos proponemos asimismo que el profesional reciente (que muy bien pudiera desconocer lo que ya hace quince años que sucedió) tenga ocasión de apreciar la importante evolución que representó la normativa de REBIUN contrastándola, siquiera someramente, con la que vino a sustituir.

Estructura de la normativa

Capítulo	Temática
1	Definición, estructura y funciones
2	Servicios: <ul style="list-style-type: none"> - técnicos, - al usuario, - de extensión
3	Personal y funciones
4	Órganos colegiados: <ul style="list-style-type: none"> - comisiones - Junta Técnica
5	Estándares mínimos: <ul style="list-style-type: none"> - local, - fondos, - presupuesto - personal - servicios, -factores modificación

Veamos a continuación la parte de la normativa dedicada los estándares para fondos:

³⁹ El Ministerio de Cultura actuó también como anfitrión del grupo en su centro de reuniones del Castillo de Magalia (Las Navas del Marqués, Ávila) y, probablemente, en ello influiría el hecho de ser los directores de las bibliotecas universitarias españolas, en su casi totalidad, funcionarios de ese Ministerio, el cual, sin embargo, no tenía competencias en el ámbito de las bibliotecas universitarias, que dependían del entonces denominado Ministerio de Educación y Ciencia.

⁴⁰ De hecho, las normas se redactan en una época en que, a nivel internacional, la redacción de pautas cuantitativas ha quedado ya prácticamente desechada y son infrecuentes los intentos de redactar alguna, predominando, por el contrario, la elaboración de directrices de tipo cualitativo. Esa inflexión en la evolución de la actividad normalizadora puede situarse en el momento de la redacción de las *Guidelines for public libraries* de la IFLA (donde se incluyen como apéndice los estándares cuantitativos de 1973, pero ya se renuncia a su actualización). No obstante, en el caso de las bibliotecas españolas, al no existir ningún precedente, se consideró, sin duda, adecuado establecer unos mínimos cuantitativos al lado de las recomendaciones generales de funcionamiento.

⁴¹ Como se verá, REBIUN propone, en general, una pauta mucho más cualitativa, aunque en algunos aspectos sí que entra en baremos numéricos.

- respecto a las dimensiones de la colección, se distinguió entre monografías y publicaciones en serie, y se tomó como referencia el colectivo de estudiantes, considerado como un todo. La norma no hace mención de otros soportes, ni se desglosan otras tipologías de usuario. Se establecieron como *ratios*: para las monografías, la cifra básica de 130 volúmenes por estudiante, más una tasa de crecimiento anual de 0,5 volúmenes, igualmente por estudiante; para publicaciones en serie, 1 suscripción por cada diez estudiantes (sin mención de otro tipo de procedencias de la colección);
- en cuanto al grado de cobertura de las necesidades que debe garantizar la colección propia, se fijó en un 40% de las consultas, dejándose el 60% restante en manos de otros recursos (préstamo interbibliotecario, presupuestos extraordinarios, etc.), lo que quizás da, por sí sólo, una idea de la precariedad de los recursos disponibles.

Esta normativa, como se ha dicho, tiene el valor de haber "roto el hielo", por lo que respecta al conjunto del territorio español, atreviéndose con un tema hasta entonces virgen como el del establecimiento de normativas; como tal, ocupa con todo merecimiento un lugar histórico, al lado de otras normativas generales o autonómicas que habían nacido o nacieron en la década de los '80. No obstante, no hay que negar que - como corresponde a un primer intento, con todas las dificultades inherentes- presenta algunos puntos débiles de cierta consideración: uno de ellos es que no se establecen mínimos absolutos, lo que representa una carencia metodológica importante, especialmente problemática en el caso de universidades pequeñas o de bibliotecas de facultades con poco alumnado. Por otra parte, tampoco se prevén factores de corrección del *ratio* básico en función del aumento progresivo de la cantidad de estudiantes. Quizá todo ello pueda deberse a la voluntad de redactar una normativa fácil y no excesivamente dura de aceptar para las autoridades competentes y para los órganos de financiación, pero sin duda dificultó mucho su aplicabilidad en casos concretos.

A continuación analizaremos la normativa que ha venido a sustituir y completar a la que acabamos de comentar.

REBIUN. Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas⁴²

Esta normativa -que es la actualmente vigente, y cuya primera edición data de 1997- se basa en un documento previo redactado por la Conferencia de Directores de Bibliotecas Universitarias y Científicas en una reunión celebrada en Madrid en 1996. Tanto su estructura como su redacción ponen de manifiesto el gran cambio producido, en tan sólo una década, en el ámbito de las bibliotecas universitarias españolas. El simple hecho de que este documento -a diferencia del anterior- cuente con el respaldo de la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas serviría como ejemplo de esta evolución.

El documento define como su principal objetivo el "establecer unas normas / directrices que faciliten la puesta en marcha de nuevos servicios o actividades dentro del

⁴² REBIUN. *Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas*. 2ª ed., aum. Madrid: Ministerio de Educación y Cultura, 1999. 99 p.

ámbito de las bibliotecas universitarias".⁴³ Se reconoce una validez únicamente provisional y "permanentemente sometida a discusión y actualización, como lo están las propias bibliotecas universitarias, dado el ámbito en el que desarrollan su actividad y las características de sus clientes / usuarios."⁴⁴ Esta idea de provisionalidad, creemos, facilita enormemente el juego para los responsables de aplicarla, que pueden sentirse con las manos libres para introducir mejoras, ampliar o matizar algunos aspectos, etc.

La normativa tiene un cariz predominantemente cualitativo, pero, como se ha dicho, en algunos apartados incluye aspectos cuantitativos, que modifican claramente los establecidos en las *Recomendaciones* redactadas en 1986.⁴⁵ El capítulo dedicado a los fondos será uno de ellos.

Estructura de la norma

Capítulo	Temática tratada
Presentación	Aspectos preliminares
Prólogo	Validez y características de la normativa
Colecciones	V. detalle en el siguiente cuadro
Servicios	Servicios al usuario, reglamento e infraestructuras básicas
Infraestructuras	Locales y tecnología
Financiación	Presupuesto, fuentes, criterios de distribución
Personal	Tipología y gestión básica
Patrimonio bibliográfico histórico	Directrices para su gestión

Veamos más en detalle, pues, la estructura y el contenido del capítulo correspondiente a las colecciones, donde podremos encontrar orientaciones aplicables en un proceso de evaluación.

Estructura del Cap. "Colecciones"

Apartado	Temática
0	Introducción
1	Consideraciones generales
2	El Programa de gestión de la colección
3	Recomendaciones generales
4	Selección y expurgo
5	Volumen e incremento de las colecciones
6	Conservación y restauración del fondo bibliográfico
7	Evaluación de las colecciones
8	Bibliografía

⁴³ REBIUN. *Op. cit.*, p. 9.

⁴⁴ REBIUN. *Ibid.*

⁴⁵ Por lo que respecta a aquellos capítulos en los que no se ofrecen estándares cuantitativos, suponemos que se da por tácitamente prorrogada la validez de los establecidos en 1986, excepto en aquello que se pudiera contradecir con las orientaciones cualitativas que sí se establecen. Así parece indicarlo el hecho de que, por lo menos hasta ahora, no se haya "certificado la defunción" del documento redactado en el Castillo de Magalia.

A continuación tomaremos, punto por punto, aquellos aspectos que más directamente puedan afectar a la evaluación de las colecciones.

En la Introducción, el grupo redactor propone una visión de la biblioteca universitaria donde las actividades relacionadas con la gestión de la colección toman un protagonismo central, especialmente aquellas que consisten en "seleccionar, coleccionar, organizar y proporcionar a los usuarios el acceso a la información en todas sus variedades".⁴⁶ Se analizan los puntos fuertes y débiles de las bibliotecas universitarias españolas y las oportunidades que les ofrece la situación del momento, para acabar concluyendo que las condiciones de ésta permiten actualmente, quizá por vez primera, plantearse el diseño de lo que ellos denominan un "programa de gestión de colecciones", cuyos requisitos y estructura se proponen en el capítulo 2⁴⁷.

En cuanto a las recomendaciones generales sobre la colección, éstas hacen referencia, en primer lugar, al tamaño, sobre el que se dan, en primer lugar, algunas orientaciones cualitativas de tipo general, semejantes a las que vimos en la primera normativa de IFLA, como la mención de la necesidad de que se adecúe proporcionalmente al número de usuarios y de cursos y a los métodos docentes aplicados. En cualquier caso, se prescribe como exigencia mínima que la colección existente proporcione apoyo bibliográfico básico tanto para los estudiantes como para los docentes y las actividades de investigación. Qué se entienda por "básico", es algo que no queda demasiado claro en el texto, de manera que no sabemos si continúa considerándose válida aquella proporción de 40% - 60% de la que hablaban las *Recomendaciones*. En todo caso, sí que se deja clara la necesidad de establecer acuerdos o sistemas de cooperación que permitan compartir los recursos, específicamente aquellos "que no resulten rentables para un solo centro"⁴⁸.

En segundo lugar, se establece un nuevo estándar cuantitativo para calcular el tamaño adecuado de la colección, estándar que hay que entender que –éste sí– sustituiría al propuesto por las *Recomendaciones*. Igual que aquéllas, el nuevo estándar se refiere tanto a las dimensiones de la colección como a su incremento anual, y distingue monografías de publicaciones en serie; pero, en cuanto a las primeras, presenta importantes novedades:

- establece las dimensiones mínimas de la colección básica (que fija en 50.000 volúmenes),
- prescribe incrementos adicionales para nuevas titulaciones (5000 volúmenes por titulación), nuevos programas de doctorado (1000 volúmenes por cada programa) y nuevos programas de máster (500 volúmenes por programa),

⁴⁶ REBIUN. *Op. cit.*, p. 13.

⁴⁷ El mencionado programa vendría a ser lo que generalmente conocemos como documento general de política de desarrollo de la colección.

⁴⁸ REBIUN, *Op. cit.*, p. 17. No obstante, no se hace ninguna propuesta sobre cómo deberán financiarse esos recursos compartidos, ni de con qué criterios evaluar su mayor o menor rentabilidad.

- distingue entre dos tipologías de usuario: estudiante⁴⁹ y personal docente y / o investigador (PDIs), y les asigna *ratios* de crecimiento anual de la colección diferentes (1 v. / alumno y 10 v. / PDI, respectivamente)⁵⁰.

El tratamiento de las publicaciones en serie es más tradicional, limitándose a prescribir un *ratio* de 1 título por cada 3 usuarios, sin entrar en consideraciones ni sobre la modalidad de adquisición ni sobre el tipo de usuario.

En todo caso, y más allá de los estándares concretos, REBIUN establece la necesidad de proporcionar tipologías de material que respondan a los requerimientos de tipos de usuarios diversos. Así, se hace referencia explícita a las siguientes opciones:

- fondos básicos para el aprendizaje y formación de base,
- material de referencia y consulta de carácter general y especializada,
- fondos básicos para el profesorado, específicos para la enseñanza,
- fondos para la investigación,
- fondos de apoyo a la gestión universitaria, y
- otras colecciones de interés para la institución⁵¹.

Asimismo se hace mención de los duplicados, que la biblioteca universitaria deberá poseer en los casos de materiales de uso intenso.

En cuanto a la diversidad de soportes, las directrices prescriben el criterio de coste-efectividad como el decisorio para la selección en el caso de que, de un mismo documento, se ofrezcan en el mercado diversas opciones. El criterio de coste-efectividad se relaciona expresamente con los usuarios reales del documento –lo cual implica, obviamente, entre otras cosas, la necesidad de conocer exactamente el nivel de uso de los distintos soportes en cada segmento de usuarios.

Finalmente, se insiste en algunos otros aspectos relacionados con la gestión de los recursos para la adquisición, mencionando entre ellos –todavía parece necesario insistir en ello– la necesidad de disponer de presupuesto propio, específico para la biblioteca. En cuanto a este tema del presupuesto, es interesante destacar que se prescribe la dotación de uno extraordinario, fundacional, cuando se creen nuevos estudios en una universidad –un tema relacionado con la colección básica inicial que no había quedado resuelto en las *Recomendaciones*.

Como se ha visto, el capítulo dedicado a la colección recoge asimismo otros temas como la selección, el expurgo o los aspectos de conservación y restauración, de los que no nos ocupamos aquí por no tener relación directa con las actividades de evaluación de

⁴⁹ Aunque, en este punto, sigue tratando del estudiante como de un todo, hay que mencionar la consideración de los distintos niveles de titulación –lo que, indirectamente, constituiría un tímido inicio de creación de 'targets' específicos en el alumnado.

⁵⁰ De todas maneras, la norma precisa que hay que aplicar índices correctores cuando el número de usuarios de una biblioteca universitaria concreta sea muy diferente de la media española (p. 23).

⁵¹ REBIUN, *Op. cit.*, p. 17. La cita es abreviada, pero literal.

la colección. Finalmente, el capítulo 7 está plenamente centrado en la evaluación, y por ello nos detendremos a comentarlo con más detalle.

Inicialmente, REBIUN aconseja la utilización de los indicadores propuestos por la Dirección General XIII de las Comunidades Europeas;⁵² por otro lado, selecciona algunos métodos, cuantitativos y cualitativos, que considera más recomendables para la evaluación de colecciones en bibliotecas universitarias. Entre los primeros, cita la aplicación de las fórmulas de volúmenes por usuario –como la que propone en su propia normativa, por ejemplo- y de tasas de crecimiento; entre los segundos, recomienda el contraste de la colección con bibliografías,⁵³ la evaluación mediante la opinión de expertos,⁵⁴ la comparación con los fondos de otras bibliotecas⁵⁵ y las diversas modalidades de análisis de uso: consulta, préstamo o préstamo interbibliotecario.⁵⁶ Entre las medidas a obtener para poder realizar la evaluación, recomienda recoger datos sobre costes, recursos y niveles de uso de los mismos. Finalmente, se prescribe una lista de indicadores a construir con esas medidas, que incluye los siguientes⁵⁷:

- Costes / población:
 - Inversiones en material bibliográfico *per capita*,
 - Inversiones en encuadernación / conservación *per capita*,
 - Inversiones en material bibliográfico *per capita* históricamente;
- Recursos / población:
 - Adquisiciones *per capita*,
 - Títulos adquiridos *per capita*,
 - Copias adquiridas / Títulos adquiridos,
 - Documentos de la colección *per capita*;
- Utilización / población:
 - Consulta en sala *per capita*,
 - Préstamos *per capita*,
 - Títulos prestados *per capita*,
 - Títulos en préstamo *per capita*;
- Utilización / recursos:
 - Préstamos por número de documentos,
 - Consulta en sala por número de documentos,
 - Proporción de documentos en préstamo respecto del total;
- Necesidades cubiertas:
 - Proporción de títulos recomendados / títulos adquiridos,

⁵² Suzanne Ward, *et al.* *Op. cit.*

⁵³ Este método se discute en el presente artículo bajo la denominación de "Comparación con listas".

⁵⁴ Discutido en el presente artículo como "Examen directo de la colección".

⁵⁵ Este método, basado en la filosofía del *benchmarking*, se corresponde parcialmente con el denominado en este artículo como método del "Uso de estadísticas", por lo que respecta a los aspectos cuantitativos. En los aspectos cualitativos, lo más parecido que se comenta aquí es el método de "Comparación con listas", asignando a la colección de determinadas bibliotecas el valor de lista autorizada.

⁵⁶ Como se dijo al principio, este artículo no entra en los llamados métodos basados en el uso de las colecciones, que dejamos para otra ocasión.

⁵⁷ REBIUN, *Op. cit.*, p. 26-27.

- Ratio* de necesidades cubiertas,
Chequeo de listas bibliográficas,
Libros mal colocados;
- Estudios de tiempos:
 - Entre adquisición y proceso,
 - Entre la solicitud de un libro de depósito y su entrega,
 - Entre cualquier solicitud y su respuesta,
 - Entre reclamaciones o reservas de títulos y su entrega,
 - Entre la solicitud de documentos no disponibles *in situ* y su entrega;
- Satisfacción:
 - Satisfacción de los usuarios con la colección.

En cuanto a las características y aplicación de estos indicadores, nada se nos dice al respecto en las directrices. Probablemente, REBIUN esté trabajando en una pauta metodológica, similar a la que ofrecen otras listas de indicadores, como la propia norma ISO 11620. En todo caso, habrá que esperar a una nueva entrega de los documentos de trabajo de esta entidad para obtener más información sobre cómo se plantean las bibliotecas universitarias españolas la evaluación de sus colecciones.

Hasta aquí este artículo, donde se ha tratado de sintetizar ciertas cuestiones básicas en torno a la evaluación de las colecciones en las bibliotecas universitarias, y de acercarse a algunas de las metodologías más usuales aplicadas en esta actividad, como son las basadas en el estudio de las colecciones por sí mismas. La necesaria brevedad nos ha impulsado a dejar para otra ocasión el segundo grupo de metodologías –basadas en el análisis del uso de las colecciones. Esperamos tener la oportunidad de volver sobre el tema en el futuro.

Barcelona, febrero de 2002

REFERENCIAS

Normativas y recomendaciones analizadas

IFLA. *Standards for university libraries* = *Normas de bibliotecas universitarias*. Edited by Beverly P. Lynch [for] IFLA Section of University Libraries and other General Research Libraries. The Hague: IFLA Headquarters, 1986. 38 f. (IFLA Professional Reports, 10).

Medición de la calidad: directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias. Roswita Poll, Peter Te Boekhorst; con la colaboración de Ramón Abad Hiraldo... [et al.] Versión española de Ramón Abad Hiraldo y Belén Altuna Esteibar. Madrid: ANABAD, 1998. 209 p.

JORNADAS DE TRABAJO SOBRE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS 1986: Las Navas del Marqués. *Las bibliotecas universitarias: recomendaciones sobre su reglamentación: Jornadas* Madrid: Ministerio de Cultura, 1987. 16 p.

REBIUN. *Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas*. 2ª ed. aum. Madrid: Ministerio de Educación y Cultura, 1999. 99 p. (REBIUN documentos de trabajo).

Otras normativas de interés

- ALA. ACLR. "Normas para bibliotecas universitarias: evaluación de la eficacia". *Boletín de la ANABAD* XLIV: 3 (julio-septiembre 1994), p. 193-222.
- La biblioteca universitaria eficaz: Directrices para la evaluación del rendimiento en bibliotecas universitarias: Informe consultivo para HEFCE, SHEFC, HEFCW y DENI*, por el AdHoc Group on Performance Indicators for Libraries, Joint Funding Council. Traducción, introducción y notas, Miguel Duarte Barriónuevo. Cádiz: Servicio de Publicaciones de la Universidad, 1999. 81 p.
- Guide to the evaluation of library collections*. Chicago: ALA, 1989. 25 p. (Collection Management and Development Guides, 2).
- Guide to library user needs assessment for integrated information resource management and collection development*. Edited by Dora Biblarz, Stephen Bosch, Chris Sugnet. Lanham, Md.: Scarecrow, 2001. (Collection Management and Development Guides, 11).
- Guide to review of library collections: preservation, storage and withdrawal*. Lenore Clark, editor. Chicago: ALA, 1991. 41 p. (Collection Management and Development Guides, 5).
- ISO, *Information and documentation: library performance indicators*. ISO 11620:1998. 56 p.
- Library Association. *Guidelines for college libraries: recommendations for performance and resourcing*. Edited by Kathy Ennis. 5th ed. London: LA, 1995. 58 p.
- Ward, Suzanne *et al.* *Library performance indicators and library management tools*. European Commission, DG XIII- E3, 1995 (EUR 16483 EN). 172 p.

Estudios y ensayos

- Abad Hiraldo, Ramón. "Las duplicaciones: su análisis en el contexto de la biblioteca universitaria". *Boletín de la ANABAD* XLI (1991): 1 (ene-mar), p.21-29.
- Brown, Sally; Bill Downey, Phil Race. *500 tips for academic librarians*. London: Library Association, 1997. 184 p.
- Cotta-Schoenberg, Michael; Maurice B. Line. "Evaluation of academic libraries". *Journal of Librarianship and Information Science* 26: 2 (June 1994), p. 55-69.
- Ferreiro, L.; E.Jiménez-Contreras. "Procedimientos de evaluación de las publicaciones periódicas. Estudio crítico de su empleo en las revistas científicas españolas", a: *Revista española de documentación científica* 16: 2 (1993), p. 147-156.
- Gabriel, Michael R. *Collection development and collection evaluation: a sourcebook*. Lanham, Md: Scarecrow, 1995. 421 p.
- House, Nancy Van; Beth T. Weil, Charles R. McClure. *Measuring academic library performance: a practical approach*. Chicago: ALA, 1990. 182 p.
- Mano González, Marta de la. "Propuesta de un sistema de evaluación para bibliotecas universitarias". *Revista española de documentación científica* 21: 2 (1998), p. 174-197.
- Valls Pasola, A. "La evaluación de revistas en una biblioteca universitaria de cara a la cancelación de títulos". *Revista española de documentación científica* 16: 2 (1993), p. 147-156.
- Varela Oriol, Concha. "La gestión de las colecciones en las bibliotecas universitarias en tiempos de crisis". *Boletín de la ANABAD* XLIII: 1 (ene-mar. 1993), p. 129-142.